

***Balance del Estado de la Protección de los Consumidores en 2017***

**Más de dos millones de ciudadanos se beneficiaron  
con actividades de educación y orientación, respecto a los derechos  
de los consumidores, por parte de las entidades públicas que conforman  
el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor**

- ✓ **La supervisión y fiscalización dio como resultado la imposición de más de 7 mil sanciones.**

El Indecopi presentó hoy, la séptima edición del “Informe Anual Sobre el Estado de la Protección de los Consumidores”, que informa las acciones realizadas por las entidades públicas involucradas con la protección de los consumidores. Así, durante el 2017, más de dos millones de ciudadanos fueron beneficiados con la labor educativa y orientadora desplegada por los entes que forman parte del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor. Mientras que la tarea de supervisión y fiscalización de estas entidades dio como resultado la imposición de 7 008 sanciones.

**Mire la exposición del Informe:**

<https://www.facebook.com/IndecopiOficial/videos/714644945558819/>

Dicho documento, aprobado por el Consejo Nacional de Protección del Consumidor, contiene información proporcionada por 171 entidades públicas y privadas a nivel nacional y constituye un insumo importante para el fortalecimiento de las diversas acciones desplegadas en materia de protección del consumidor.

Asimismo, permite el monitoreo del cumplimiento de las metas asumidas en el Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020, aprobado el año pasado, registrándose importantes avances para la eficaz protección de los consumidores en los cuatro ejes contemplados del citado plan:

1. **Actividades de educación, orientación y difusión.** Las actividades de educación beneficiaron a más de 300 mil agentes (consumidores y proveedores); mientras que las actividades de orientación a 2.2 millones ciudadanos. En la difusión, destacó el mayor desarrollo de herramientas informáticas por parte de las diversas entidades, así como el fortalecimiento del Portal del Consumidor ([www.consumidor.gob.pe](http://www.consumidor.gob.pe)), disponible también en idioma inglés y la elaboración del Mapa de Consumo que informa cuáles son las competencias de cada una de las entidades públicas con relación a la protección de los derechos de los consumidores.
2. **Seguridad y salud de los consumidores.** Se da en el marco de la implementación del Sistema Nacional de Alertas respecto de productos peligrosos. En ese sentido, el Indecopi continuó el monitoreo y difusión respectiva (145 alertas investigadas y 87

---

**Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

alertas emitidas en 2017). El sector automotriz reportó el mayor número de alertas por defectos en las unidades comercializadas.

De igual manera, se desarrolló la plataforma web del Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos a fin de fortalecer la gestión del sistema. También elaboraron videos instructivos en castellano, quechua chanka y lengua de señas.

3. **Mecanismos de solución y prevención de conflictos.** En las empresas de telecomunicaciones los reclamos resueltos aumentaron con relación al 2016 en un 67% llegando a los 3 424,015, mientras que en las empresas de energía y gas estos descendieron en un 9.3% alcanzando los 104 599. Con relación a las empresas de infraestructura de transporte, los reclamos resueltos fueron 5 193 (ligeramente menor en 0.2% en comparación al año anterior). En tanto, en las empresas de saneamiento los reclamos presentados disminuyeron en un 2.3% (482 778) en comparación con el 2016.

Por su parte, las empresas del sector financiero, seguros y AFP resolvieron 1 934 257 reclamos, significando un aumento en un 16.6% con respecto al 2016. En el caso del Indecopi, los reclamos presentados por los consumidores aumentaron en un 10.1% (61 127) con relación a los recibidos en el 2016.

De acuerdo a la forma de conclusión de los conflictos, en primera instancia cuatro de cada diez reclamos resueltos por empresas de telecomunicaciones culminaron a favor del consumidor (39.3%). En tanto, tres de cada diez reclamos resueltos por las empresas de energía y gas culminaron a favor del consumidor (30.4%), y tres de cada diez reclamos resueltos por parte de las empresas de infraestructura de transporte culminaron a favor del consumidor (29.5%).

Asimismo, el 56.1% del total de reclamos resueltos por las empresas del sector financiero, de seguros y AFP terminaron a favor del consumidor. Además, un 81.8% de reclamos presentados ante el Indecopi y que pasó la fase de conciliación y mediación llegó a una solución.

En cuanto a los mecanismos alternativos de solución de conflictos, destacó el avance reportado a través de la “Junta Arbitral de Consumo Piloto” adscrita a la sede central del Indecopi significando la operatividad del Arbitraje de Consumo en el Perú, teniéndose 33 proveedores adheridos.

En tanto, los mecanismos privados de solución de conflictos reportaron 9 691 reclamos resueltos en la mayoría de los casos en menores plazos a los procedimientos administrativos del Estado.

4. **Respecto al fortalecimiento del Sistema.** En 2017, se aprobó el Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017 – 2020 en el seno del Consejo, que tuvo 14

## Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
**prensa@indecopi.gob.pe**  
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radió  
Indecopi

www.indecopi.gob.pe/radio

sesiones (11 ordinarias y 3 extraordinarias). El cumplimiento de la normativa de protección del consumidor se reflejó en parte en el trabajo de supervisión y fiscalización con los resultados mencionados.

Finalmente, el informe resalta el trabajo conjunto del Indecopi con la sociedad civil representada por las asociaciones de consumidores, a través de actividades de fortalecimiento de capacidades y el proceso de elección de sus nuevos miembros representantes ante el Consejo. Durante el año pasado, solo 34 de las 58 asociaciones registradas en la institución reportaron información con respecto a sus actividades realizadas, cuya performance puede revisarse en la página 79, tabla N° 27 del informe en mención, disponible en el siguiente enlace:

[https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/Informe\\_Anual\\_Consumo\\_2017/c562f760-a197-ac4a-9c87-728eae3c20c8](https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/Informe_Anual_Consumo_2017/c562f760-a197-ac4a-9c87-728eae3c20c8)

**Lima, 21 de noviembre de 2018**

---

### **Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
**prensa@indecopi.gob.pe**  
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi  
  

**Radi**  
**Indecopi**  
www.indecopi.gob.pe/radio